

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL (SERVEIS SOCIALS BÀSICS)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 26 de març de 2024, la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per la manca d'atenció social rebuda.

Hi exposava el següent:

Actualment té 70 anys, disposa d'uns ingressos de 700 euros mensuals, aprox., provinents d'una pensió de jubilació i no disposa d'una xarxa de suport social ni familiar (té una germana, la qual viu en un altre municipi i es troba en una situació complexa).

Fa aproximadament dos anys que viu en un habitatge amb serveis per a gent gran del carrer del Taxdir (per al qual paga 350 euros mensuals), on tot i la seva discapacitat del 78%, amb barem de mobilitat i necessitat de tercera persona (va en cadira de rodes), no disposa de bany ni cuina adaptats.

Es troba amb moltes dificultats per satisfer les seves necessitats bàsiques, com comprar aliments i cuinar-los, cuidar-se de la seva higiene personal, etc., però el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) que té assignat sols és per neteja un dia a la setmana, sense que es prevegi l'atenció personal.

A més, té una situació de salut fràgil (problemes coronaris, trasplantament de fetge) i ha de desplaçar-se sovint a visites o proves mèdiques, en les quals tampoc no pot disposar d'acompanyament.

Li correspon el Centre de Serveis Socials (CSS) Baix Guinardó - Can Baró, però no coneix la persona professional de referència que té assignada.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a la **comissionada**

d'Acció Social per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 19 d'abril de 2024, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 4 de juny de 2024 aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament.

CONSIDERACIONS

1. Antecedents

La ciutadana s'ha dirigit a la Sindicatura de Greuges de Barcelona en nombroses ocasions al llarg dels anys per exposar la seva disconformitat respecte a la intervenció duta a terme pels serveis socials municipals. En sis ocasions (la present inclosa) s'ha formalitzat la queixa i s'ha emès una resolució després d'estudiar la intervenció municipal:

S'atenia la ciutadana des del SIS (Servei d'Inserció Social), al qual l'havien derivat des del CSS Horta-Guinardó. Atesa la seva situació de salut (extirpació d'un ronyó), la van ingressar a la Casa de Convalescència Llar de Pau. Posteriorment va passar a un centre de convalescència (Pere Virgili) i finalment va disposar d'una plaça d'allotjament a Can Planes fins a recuperar la seva autonomia. En aquell moment **es va desestimar la queixa perquè l'atenció social rebuda havia estat correcta i responia a les possibilitats d'atenció i als recursos existents.**

En aquesta ocasió, es referia al retard en la provisió del servei d'àpats a domicili i les dificultats de comunicació amb el CSS Porta - Vilapicina i Torre Llobeta. Es va valorar que, malgrat finalment la ciutadana havia rebut el recurs d'alimentació, el temps per a la seva consecució havia estat massa llarg. A més, **es recomanava al CSS que estudiés la situació de necessitat de la ciutadana (malaltia crònica, en diàlisi i sense suport familiar) per valorar la possibilitat d'un allotjament adequat i disposar dels mitjans per aconseguir l'estabilitat que la persona necessitava.**

La promotora de la queixa havia manifestat el seu discord amb la qualitat dels serveis d'atenció domiciliària, auxiliar de neteja i àpats a domicili que estava rebent. En aquells moments l'atenien des del CSS Camp d'en Grassot i es va poder constatar que, malgrat les dificultats de comunicació inicials, s'havia anat establint una bona relació assistencial que permetia garantir l'assoliment d'uns mínims necessaris, tot i que continuava tenint una situació de molta vulnerabilitat atesa la seva salut precària, les limitacions econòmiques i la manca de suport. **Es va desestimar la queixa perquè es va valorar que la intervenció social era adequada i no s'hi detectaven irregularitats.**

La ciutadana manifestava el seu malestar per la manca de suport per part del CSS Sagrada Família. En el moment en què es va rebre l'informe municipal, no existia cap tipus d'intervenció social per manca de demanda, tot i la situació de fragilitat de la usuària. Per aquest motiu es va estimar la necessitat d'acompanyament de la

ciudadana, i es va recomanar als serveis socials que es treballés per millorar les condicions d'acompanyament de la ciutadana i a aquesta que col·laborés en l'elaboració d'un pla de treball acordat amb el CSS.

La usuària es va dirigir de nou a la Sindicatura per manifestar una queixa en relació amb la manca d'ajut per part del CSS Camp d'en Grassot. Hi havia hagut dificultats en la prestació del servei d'alimentació, tot i que s'havia intentat oferir els recursos més adients a les necessitats detectades. També se li facilitava orientació en matèria d'habitatge. Tanmateix, es constata que en alguns moments s'havia deixat de prestar acompanyament i suport a la ciutadana, malgrat la persistència dels problemes de salut, les limitacions econòmiques i l'edat. Per aquest motiu es recomanava als serveis socials municipals que fessin **un seguiment proactiu de la situació**, alhora que **es recomanava a la ciutadana que seguís les orientacions dels professionals per tal de possibilitar la millora de la seva situació**.

2. Coneixement de la situació exposada per part del CSS

L'informe municipal exposa que la ciutadana resideix als Habitatges amb Serveis per a Gent Gran Marina (carrer del Taxdirt) des de l'agost de 2023, moment en què el cas es va traslladar al CSS Baix Guinardó - Can Baró per fer-ne un seguiment. Anteriorment l'atenien des del CSS Cotxeres de Sants i vivia als pisos tutelats Josep Miracle.

En tots els CSS consten **dificultats d'intervenció i poca transparència en la informació**. També hi havia dificultats de relació i convivència en altres apartaments on ha viscut.

Pel que fa a la situació econòmica, disposa d'uns ingressos de 730 euros mensuals, amb un lloguer de 304,90 euros mensuals, però **no ha pagat cap mes de lloguer** des que viu a Taxdirt. També hi ha constància d'impagaments en els pisos anteriors.

Amb el canvi d'habitatge, la ciutadana no va voler fer un canvi de metges ni d'hospital, **i no es disposa de la seva informació mèdica actualitzada**.

3. Actuació i seguiment per part del CSS

L'escrit aportat per l'IMSS diu que al CSS Baix Guinardó - Can Baró no consten demandes de la ciutadana.

Se la va citar en data 30 de gener de 2024, però no hi va acudir.

S'han mantingut coordinacions amb el personal professional dels Habitatges amb Serveis per a Gent Gran Marina per reconduir la situació davant de **dificultats importants amb el personal professional i altres residents**.

Els habitatges amb serveis estan pensats per a gent gran: la dutxa és a l'alçada del terra, les habitacions són amples amb portes corredisses i disposen d'ascensor. No es té coneixement del grau d'adaptació que la ciutadana demana.

Es va programar una cita amb el personal professional del CSS i el dels Habitatges amb Serveis per a Gent Gran Marina el 13 de maig de 2024, però no va acudir-hi. Es va programar una altra cita per a finals de maig.

La ciutadana té reconegut un grau I de dependència. Tanmateix, el 2021 va signar l'extinció del PIA (Pla individual d'atenció) perquè era incompatible amb l'ingrés als habitatges municipals Josep Miracle. Actualment, els Habitatges amb Serveis per a Gent Gran Marina sí que són compatibles amb el SAD, motiu pel qual es podria fer una revisió i una modificació del seu PIA i **li correspondrien 22 hores mensuals d'atenció**. També es podria demanar una revisió de grau, però la ciutadana no ha fet cap demanda al CSS Baix Guinardó.

La situació descrita, tant per la ciutadana com pels serveis socials municipals, preocupa molt a la Sindicatura. Resulta evident, tal com posen de manifest les diferents queixes promogudes per la ciutadana al llarg dels anys, i que aquesta Sindicatura ha estudiat, que el grau de col·laboració que estableix la ciutadana amb els serveis municipals no facilita el treball d'acompanyament i l'establiment d'un pla de treball. Alhora, la manca de demanda o l'assistència a les entrevistes condicionen el coneixement que es pugui tenir sobre les seves necessitats.

No obstant això, hi ha fets objectivables que s'han de tenir en compte. La ciutadana, de 70 anys, té reconeguda una discapacitat del 78%, amb barem de mobilitat i necessitat de tercera persona. Així mateix, tal com indica el mateix informe municipal, té reconegut el grau I de dependència, motiu pel qual li poden correspondre fins a 22 hores mensuals d'atenció que ara no està rebent.

A més, altres circumstàncies que es plasmen a l'informe municipal també poden ser indicadores d'altres problemes que, més enllà de la seva predisposició, entenem, com ja s'exposava en la resolució corresponent, que requeririen d'un **seguiment proactiu de la situació**. En aquesta línia, el fet que la ciutadana no hagi fet canvis en els equipaments mèdics, no hauria de suposar una limitació determinant a l'hora **d'establir coordinacions per ampliar la informació** al respecte.

També cal recordar a la senyora Domènech que les persones que accedeixen als serveis socials tenen drets i també deures. En aquest sentit, l'article 13 de la Llei 12/2007, de serveis socials, estableix, entre d'altres, **el deure de facilitar les dades per valorar i atendre la situació, seguir el pla de treball acordat i observar una conducta basada en el respecte mutu, així com la col·laboració per facilitar la convivència i la resolució dels problemes**.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'IMSS ha de millorar en eficàcia, malgrat les evidències de dificultats en la prestació del servei**.

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar** a l'IMSS que, davant les dificultats exposades per la ciutadana i els Habitatges amb Serveis per a Gent Gran Marina, es faci un seguiment proactiu de la situació.

- **Recomanar a l'IMSS** que es promoguin les coordinacions necessàries amb l'àmbit sanitari.
- **Recomanar a la senyora** que col·labori amb els serveis municipals i que els faciliti la informació necessària, observant una conducta basada en el respecte mutu, per facilitar la convivència i la resolució dels problemes.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.